



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS



HOTELES

FASE 1. DESDE 11/05/2020

MEDIDAS GENERALES

- **Establecimiento:**

- **Prohibida la utilización de zonas comunes**, piscinas, spas, gimnasios, miniclubs, zonas infantiles, discotecas, salones de eventos y de todos aquellos espacios análogos que no sean imprescindibles para el uso de hospedaje del hotel o del alojamiento turístico. Deberán existir carteles informativos en los idiomas más habituales de los clientes exponiendo las condiciones restrictivas de uso de las instalaciones y las normas de higiene a observar en relación con la prevención de contagios.

- A la hora de la reserva por parte del cliente, **se le enviará documentación con las condiciones restrictivas y normas de higiene** del establecimiento.

- Previa apertura del establecimiento será necesario realizar una **limpieza y desinfección de las instalaciones**, incluyendo zonas de paso, zonas de servicio, habitaciones, parcelas y viviendas. Se limpiarán y desinfectarán al menos cada dos horas durante sus correspondientes periodos de uso todos los objetos y superficies de las zonas de paso susceptibles de ser manipuladas o contaminadas por diferentes personas, tales como botoneras de ascensores o máquinas, pasamanos de escaleras, tiradores de puertas, timbres, grifos de lavabos compartidos...

- **Colocar gel hidroalcohólico** a la entrada del hotel y a lo largo de todas las estancias, habitaciones, cafeterías y en los WC, con carteles informativos fomentando su uso por parte de los clientes.

- Colocación de mamparas en los mostradores de recepción. Señalización en el suelo para mantener el distanciamiento físico entre los clientes.

- **Habilitar recipiente para depositar** las llaves/tarjetas de las habitaciones, para su posterior desinfección. En la medida de lo posible, facilitar la apertura de las habitaciones mediante códigos electrónicos.

- **Posibilitar la realización del Check-in y el Check-out online**, para evitar aglomeraciones.



- **Intensificar la frecuencia de limpieza y desinfección de los WC**, realizándolo con la mayor frecuencia posible, al menos 6 veces al día. Que siempre dispongan de jabón, papel para el secado de manos y gel hidroalcohólico.

Las demás personas deberán esperar fuera manteniendo el distanciamiento físico.

- **Los cubos de basura deben de ser siempre de accionamiento mediante pedal**, y mantenerse siempre cerrados.
- **En los vestuarios del personal trabajador también se debe de respetar el distanciamiento físico**, y disponer de taquillas para guardar la ropa de calle y los objetos personales.
- **Fomentar mediante carteles el uso individualizado de los ascensores**, en caso de disponer de dos o más ascensores, limitar su uso por plantas. Fomentar el uso de las escaleras.
- **Prohibida la entrada a la cocina de personal ajeno a ella**. Los proveedores deben de dejar la materia prima fuera y posteriormente introducida por los cocineros.
- **El fichaje con huella dactilar será sustituido por cualquier otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas para protección de la salud y la seguridad de los trabajadores**, o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.

- **Personal trabajador:**

- **Ausencia de cualquier síntoma de Covid-19.**

Si el trabajador/a presenta **cualquier síntoma**, fiebre o febrícula, tos o dificultad respiratoria, **está en cuarentena, o ha estado en contacto con algún contagiado, NO debe de asistir a su puesto de trabajo.**

- **Toma de temperatura a todos los trabajadores**, al comiendo y final de la jornada.

- **Ropa y calzado de uso exclusivo.** Prohibido ir por la calle con la ropa y zapatos del trabajo, los trabajadores deberán cambiarse en el establecimiento.

- **Uso obligatorio de mascarilla** por parte de TODO el personal. Se puede complementar la mascarilla usando pantallas protectoras individuales, pero estas NUNCA sustituyen el uso de mascarilla.

- **Lavado correcto de manos** al inicio de cada jornada laboral, así como con la mayor frecuencia posible (tras estornudar, toser, tocarse el pelo o la cara, manipular productos diferentes, antes y durante el cocinado...).

El uso de guantes no es obligatorio, ya que puede ofrecer una falsa sensación de “manos limpias”, pero es recomendable su utilización siempre y cuando se cambien o se limpien con la misma frecuencia que las manos.

- **Lavar la ropa de trabajo en el propio establecimiento al final de cada jornada laboral** entre 60-90°C, o bien desinfectar dependiendo del material del uniforme.

- **Intensificar las Buenas Prácticas de Higiene Alimentaria y Seguridad Alimentaria.**

- La disposición de los puestos de trabajo, la organización de los turnos y el resto de condiciones de trabajo existentes en los centros, entidades, locales y establecimientos se modificarán, en la medida necesaria, para garantizar la posibilidad de mantener la **distancia de seguridad interpersonal mínima de dos metros entre los trabajadores**, siendo esto responsabilidad del titular de la actividad económica o, en su caso, del director.



SERVICIO DE COMIDAS:

Servicio únicamente en terrazas al 50% de aforo, picnic o roomservice. Prohibidos los bufets libres.

- **Organizar los desayunos, comidas y cenas por turnos** a elegir por los clientes para evitar aglomeraciones y asegurar el distanciamiento físico.
- **Separación de al menos 2 metros entre mesas o grupos de mesas.**
- **Intensificar las medidas de limpieza y desinfección** de la zona de terraza al cambio de turno (al menos 2 veces al día).
- **Colocación de gel hidroalcohólico a la entrada del restaurante**, fomentando su uso por parte de los clientes.
- **Eliminar los platos para compartir.** Servirlos individualmente.
- **Limpieza y desinfección de mesas y sillas** entre el cambio de clientes.
Siempre con papel de un solo uso, y no paños/bayetas.
- **Mantelería y/o salvamanteles de usar y tirar.** En caso de no poder serlo, deberá de asegurarse su limpieza y desinfección después de cada uso.
Temperatura entre 60-90°C o desinfección con lejía.
- **Eliminar objetos de las mesas**, tales como maceteros, ceniceros, servilleteros, palilleros, combos de aceiteras, salsas tipo ketchup... Todo esto se servirá en monodosis por parte del personal trabajador a la hora del servicio.
- **Se eliminarán las cartas del establecimiento.** Serán sustituidas por formatos que no necesiten ser manipulados.
Formatos digitales mediante aplicaciones móviles, código QR, pizarras, carteles o bien “cantadas” por el personal trabajador.
- **Se recomienda eliminar el pago en efectivo.**
Debe de fomentarse el pago con tarjeta u otros dispositivos que no necesiten contacto. Y desinfectarse los datáfonos y TPV después de cada uso.
- **El menaje** (platos, vasos, copas, cubertería, cestas de pan...) **deben desinfectarse en el lavavajillas** y guardados en cajones o estanterías cerradas. Nunca se deben de dejar al aire, ni en zonas de paso.
En caso de no poder asegurar esta medida, el menaje debe de ser de usar y tirar (recomendando el uso de biodegradables).

MEDIDAS EN DORMITORIOS:

- Para las unidades de alojamiento se dispondrá de un **procedimiento documentado de limpieza, de acuerdo con las medidas generales de prevención e higiene frente al COVID-19** indicadas por las autoridades sanitarias, incluyendo los procedimientos de reposición y retirada de residuos de los alojamientos, en caso de ofrecerse estos servicios, y el acondicionamiento de habitaciones o viviendas tras la salida del cliente y en donde se concrete para cada elemento a limpiar en una unidad de alojamiento, el orden en el que se deberá hacer, y el material y el producto químico a utilizar, el equipo de protección adecuado al nivel de riesgo a emplear en cada tarea, y procesado del material y producto de limpieza tras su uso.
- **Intensificar las medidas de limpieza y desinfección diaria.** Hacer hincapié en pomos de puertas, interruptores de la luz, mando de la televisión y dispositivo de aire acondicionado.
- **Lavar la ropa de cama y toallas entre 60-90°C** o usando desinfectantes.
- **Ventilar correctamente la habitación.**
- Con el cambio de huésped, **desechar todos los servicios monodosis** que queden en la habitación.
- **Eliminar servicio de minibar** para evitar la contaminación de productos por contacto.

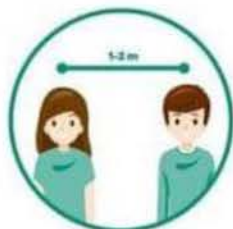
Recomendaciones:

- **Recordar a los clientes un tiempo máximo de estancia de 30 minutos para desayunos y 90 minutos para comidas.** Para conseguir una mejor organización para la desinfección entre servicios.
- Instalación de cámaras para el control de temperaturas de los clientes antes de la entrada.
- Uso de comanderos digitales individualizados en el servicio de comidas.
- Proporcionar en las mesas del restaurante toallitas desinfectantes individuales.

Protocolo frente a contagios:

- **Colocación en las habitaciones de información sobre “Protocolo de actuación”** en caso de presentar síntomas de la enfermedad. Indicando que no deben de salir de la habitación y deben de comunicarlo en recepción mediante teléfono.

INFORMACIÓN GENERAL



Mantener 1-2 metros de distancia entre personas



Higiene de manos con agua y jabón o con solución hidroalcohólica



Evitar tocarse ojos, nariz y boca



Toser o estornudar sobre pañuelo desechable, o sobre brazo flexionado, cubriendo boca y nariz



Usar pañuelos desechables

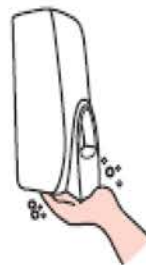
CÓMO LAVARSE LAS MANOS



Operación
manos limpias



1 Moja tus manos con agua



2 Aplica suficiente jabón



3 Frota las palmas de las manos



4 Frota palma con palma con los dedos intercalados



5 Frota la palma sobre el dorso de la mano



6 Entrelaza las manos y frota los dorsos de los dedos



7 Frota el pulgar abrazándolo con la palma



8 Frota las yemas de los dedos sobre la palma



9 Enjuaga tus manos con agua



10 Seca bien tus manos con toalla de papel



11 Usa la misma toalla de papel para cerrar la llave.

CÓMO PONERSE LA MASCARILLA

Buen uso de mascarillas higiénicas

(no sanitarias)



Colocación correcta de la mascarilla

Adultos y niños mayores de 3 años (población sana)

Colocar sobre la piel despejada (sin presencia de cabello en contacto con la piel y, para algunas personas, piel afeitada) siguiendo estos pasos:



Identificar la parte superior de la mascarilla



Con las manos limpias, colocar la mascarilla en la cara



Antes de manipular la mascarilla: Higiene de manos con agua y jabón o con solución hidroalcohólica



Sostener la mascarilla desde las gomas y ponerlas tras las orejas o desde las cuerdas y anudar detrás de la cabeza



Apretar la pinza nasal para ajustarla a la nariz



Verificar que la mascarilla está colocada correctamente (cubriendo nariz completa, boca y barbilla), el sellado y la ausencia de las molestias respiratorias



Una vez ajustada y colocada, no volver a tocarla sin previamente: Higiene de manos con agua y jabón o con solución hidroalcohólica

Fuente: Orden SND/354/2020 sobre medidas higiénicas para la prevención de contagios por el COVID-19 y especificaciones UNE 0064-1:2020, UNE 0064-2:2020 y UNE 0065:2020

Fecha: 23 abril 2020

CÓMO QUITARSE LA MASCARILLA

Buen uso de mascarillas higiénicas (no sanitarias)



Retirada correcta de la mascarilla

Adultos y niños mayores de 3 años (población sana)

Para evitar la contaminación al retirar una mascarilla, se deben seguir los siguientes pasos:



Higiene de manos con agua y jabón o con solución hidroalcohólica



Retirar la mascarilla sin tocar la parte frontal de la mascarilla



Si es desechable, usar el número de horas indicadas por el fabricante, después, tirar de manera segura en un contenedor provisto de bolsa de plástico



Si es reutilizable: seguir las indicaciones del fabricante sobre horas de uso al día, cómo lavarla y número máximo de lavados



Para finalizar: Higiene de manos con agua y jabón o con solución hidroalcohólica

Qué no hacer con ninguna mascarilla

No colocar en "posición de espera" en la frente o debajo de la barbilla durante y después del uso.

No llevarla colocada por debajo de la nariz.

No utilizar una mascarilla que esté deteriorada o húmeda por uso. Cambiar por otra.

No reutilizar una mascarilla que no esté indicada como tal por el fabricante.

